

**DELIBERA n°\_53\_**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/361555/2020)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 12/05/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 02/12/2020 acquisita con protocollo n. 0510990 del 02/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

XXXXXXXXX, nel mese di luglio 2019 decideva di rimodulare la propria offerta con Tim. Per poter rimodulare l'offerta, il gestore telefonico informava come fosse necessario cambiare il proprio numero telefonico. Essendo decisa a cambiare il proprio contratto, l'odierna istante, quindi, provvedeva ad effettuare registrazione telefonica per la cessazione della vecchia linea XXXXXXXXX. Ciò nonostante, a procedura conclusa, pervenivano contestualmente sia le fatture relative alla vecchia linea che le fatture relative alla nuova numerazione XXXXXXXXX. Le fatture venivano regolarmente pagate, ma veniva inoltrato formale reclamo avverso quanto successo. Non avendo avuto positivo riscontro alle lamentele, l'istante in data 14/09/2019, provvedeva ad inoltrare richiesta di cessazione della propria linea tramite pec. Ma anche in questo caso, la problematica non veniva risolta. Nel mese di gennaio 2020 si rivolgeva all'Associazione Assoutenti Messina, la quale formula reclamo a Tim tramite pec senza però ottenere alcuna risposta. Nonostante l'invio del reclamo e le diverse contestazioni, Telecom inviava fattura per la nuova linea per un importo pari ad € 736,01 all'interno della quale venivano inseriti i costi della vecchia linea che doveva essere cessata. Ad oggi le richieste avanzate dall'istante sono : 1) Annullare tutte le fatture successive alla disdetta del n. XXXXXXXXX; 2) Rimborsare le somme pagate per errore relative al n. XXXXXXXXX; 3) Indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta; 4) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 5) Indennizzo per i disservizi subiti; 6) Sospensione delle azioni di recupero del credito nelle more della presente procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

In riferimento alla presente istanza di definizione, il gestore Telecom Italia spa rileva che l'utenza in contestazione risulta cessata in data 29.02.2020 a seguito di richiesta di cessazione completa pervenuta in data 29.01.2020 .Per quanto riguarda la richiesta del

14 settembre 2019 viene evidenziato che la stessa era priva del documento di riconoscimento del titolare dell'utenza telefonica, e di ciò l'istante veniva informato con missiva del 18.09.2019, per procedere all'integrazione necessaria, che perveniva solo in data 29.01.2020. A tal proposito viene richiamato dallo stesso gestore, nel corpo delle sue memorie l'art. 5 comma 3 Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS, il quale prevede che: "il cliente può recedere in qualunque momento dal servizio dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla fattura, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia di un documento di identità in corso di validità". Pertanto, la tesi del gestore è quella che non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto la stessa ha adempiuto correttamente ai propri obblighi, disattivando l'utenza solo al ricevimento della documentazione completa, avendo anche comunicato all'utente la necessità di integrare la richiesta di cessazione. La memoria difensiva prosegue rilevando inoltre che all'istante non spetta comunque nessun tipo di indennizzo per l'eventuale mancata disdetta dell'utenza telefonica, secondo quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, per la materia oggetto di contestazione. L'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di fatturazione, non risulta oggettivamente apprezzabile, e non può essere ricondotta nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica. Allo stato attuale, il gestore comunica che amministrativamente esiste a sfavore dell'istante uno scoperto di euro 810,67, di cui euro 688,07 riferite a fatture dell'utenza XXXXXXXXX; ed euro 142,60 al residuo fattura n. 2020/8V00289307 dell'utenza XXXXXXXXX. A tal proposito, viene precisato che sulla fattura n. 5/20 relativa all'utenza n. XXXXXXXXX, sono state riaddebitate le fatture non pagate dell'utenza XXXXXXXXX per un totale di 593,41 (come da comunicazione inviata all'utente). Alla luce di quanto esposto, la Telecom Italia spa chiede di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti perché infondate sia in fatto che in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

A seguito di ulteriore colloquio tra le parti interessate e facendo seguito al riesame della documentazione in parola, è stato raggiunto un accordo conciliativo tra i contendenti che prevede l'annullamento da parte della Telecom Italia spa dell'insoluto esistente a danno dell'istante nonché il ritiro della pratica di recupero credito in atto esistente per la posizione amministrativa in sospeso. Tale soluzione conciliativa, è stato deciso di renderla esecutiva attraverso il presente provvedimento.

## **DELIBERA**

**1.** stornare l'intera posizione debitoria in atto esistente in danno dell'istante Associazione Sportiva Dilettantistica Makoto e ritirare senza oneri per la stessa istante, la pratica di recupero crediti in atto avviata.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

*Palermo 12/05/2021*

IL PRESIDENTE

